附件：

**第一章 论证邀请**

南京市江宁医院信息处根据医院信息化资产委员会会议及院长办公会要求，就信息项目进行论证，兹邀请符合资格条件的生产企业、经销企业以及潜在供应商参加。

**一、项目简要说明：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 需求部门 | 功能需求 |
| 1 | 南京市江宁医院  信息系统维保服务项目 | 1套 | 信息处 | 采用驻场方式维保服务，进一步提升南京市江宁医院的信息化建设及服务的质量与效能，促进信息化在未来医院的中长期发展中能提供更为专业的、有力的、良性的持久支撑。 |

**二、供应商报名资格要求**

报名单位必须具备《中华人民共和国政府采购法》第22条所规定的条件外，还须具备如下条件：

1）在国内工商管理部门注册，具有独立的法人资格。

2）法定代表人授权委托书（法定代表人签署不需提供此书）；法定代表人及授权代表身份证正反面复印件；

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5）报名单位或原厂商具备2019年至今完成的三级及以上医院合理用药审方系统建设案例，至少提供3家以上三级医院签约合同案例证明文件。

**三、论证时间及地点联系方式：**

1.报名时间：北京时间2022年7月 19 日起至2022年 7月 24 日，每日上午8：00至11：30，下午14：00至17：30。

**报名材料提交方式**：在报名时间截止之前通过电子邮件形式发送。

**邮箱地址：**xzy\_9920@163.com

2. 论证时间：北京时间2022年7月25 日下午14：30

3. 论证地点： 江宁医院3号楼7楼规划室。

4. 联系电话：13645153881 联系人：熊老师

**第二章 技术参数及要求**

**一、项目背景：**

江宁医院创建于1935年，是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的三级甲等综合医院，是南京医科大学附属医院、东南大学与江苏大学教学医院、第二批国家级住院医师规范化培训基地、国家药物临床试验机构，国家级心衰中心、房颤中心、高级卒中中心和中国高血压达标中心，并挂牌南京医科大学康达学院江宁临床医学院、江苏医药职业学院临床学院、江苏卫生健康职业学院江宁临床医学院，医院内设有南京市急救中心江宁分站。

为满足我院三级医院复评、电子病例五级评审等内容，我院需建立一套统一的合理用药审方系统。通过技术手段搭建合理用药管理系统及前置审方系统，给出处方/医嘱用药合理性的建议，实现药师与医师的交互，有利于减少医师的用药问题，促进合理用药和医疗卫生事业的持久发展。与此同时，建立适合江宁医院的临床合理用药监测评价体系，多维度分析医院用药情况，制定用药合理性的统一评价标准，开展合理用药实时监测及集中处方点评、前置审方工作。加强药品使用管理的统一化、同质化、合理化、规范化、科学化，提高药品使用管理工作的效率和服务水平。

**二、采购需求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **数量** | **单位** |
| 1 | 驻场维保服务 | 1 | 套 |

1. **招标参数**

**（一）总体要求**

▲（1）对新老院区在用已购买的中联基础HIS应用软件模块，如：HIS\LIS\PACS\EMR，以及已对接的第三方公司产品的接口维护。

（2）具有认证专业技术服务人员两名在医院常驻（国家正常法定双休息日及其它法定节假日除外）服务，遵从甲方的日常管理。

（3）经常性地进行操作培训要成一项主要工作，驻场人员对医务人员的各个系统的操作培进行常态的指导与培训，使广大医务人员对现用的系统功能有更全面更充分的掌握与认知，这样方能进一步稳定与巩固在用系统的使用效能。

（4）要深入了解临床需求，广泛听取职工们对医院信息化的要求、建议，通过正规的信息渠道来畅通医院、公司与职工之间的沟通，方能有利于医院信息化建设的健康发展。

（5）随着信息驻场的深入，对信息技术进行统一管理和整合。

（6）日常故障处理、产品安装及升级服务、报表新增及修改服务、操作使用指导、外部接口调试、信息系统建设咨询、软件业务流程重组

**（二）系统功能技术参数要求**

**1）软件维护类**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块功能类别 | 技术指标及性能说明 | |
| 应用软件类 | 产品安装服务 | 因硬件环境改变或软件系统破坏等原因，需要重新安装ZLSOFT应用软件及相应设置的服务。 |
| ▲产品升级服务 | 医院对前期老院区在用已购买的中联基础HIS应用软件模块(如HIS\LIS\PACS升级版\EMR升级版\CP等并，但不包括新院区后续升级改造中纯项目化定制开发系统，如：新门诊业务系统、集成平台、病理、中联智能用药系统、CDR、ODR、等目前尚在建或处于一年免保期的系统)，对既有软件模块可以实现的范围内所提的修改意见，公司根据医院的合理要求进行软件修改，并提供软件升级补丁服务； |
| 定期发布产品升级程序，并及时对医院进行软件升级，以保持最新的软件版本。 |
| 报表修改服务 | 根据医院管理及业务的需要，对现有报表作适应性修改、调整服务。 |
| 新增报表服务 | 根据医院管理及业务的需要，新增报表的编制 |
| 操作使用指导 | 医院对软件功能或操作使用不熟悉，需提供的操作使用咨询或现场指导服务。 |
| ▲外部接口调试 | 因医保政策调整（医保类型改变、医保接口方式改变、医保厂家改变不在其列）而带来的接口调整，提供的接口程序修改或安装调试服务；无需另行开发接口的PACS\LIS仪器连接，免收接口费用；第三方软件及第三方产品接口不在其列。 |
| 日常故障处理 | 因医院管理及业务要求需对软件进行调整与设置，或医院操作人员操作失误、程序故障等原因所需提供的故障清除服务。 |
| 工作站操作系统安装 | 因医院新增PC工作站所需进行的操作系统及常用工具软件的安装调试服务 |
| 工作站操作系统修复服务 | 因工作站操作系统破坏所需进行操作系统重装或修复服务 |
| 操作系统优化及漏洞修补 | 对操作系统日志整理、安全检测、补丁修补等性能优化服务 |
| 信息系统建设咨询 | 结合医院实际情况，提供信息系统建设规划建议与方案 |
| 业务流程重组 | 根据医院信息系统的特点与需要，结合医院实际情况，协助医院完成对管理及业务流程的优化与调整 |
| 信息管理制度建设 | 结合医院实际情况，配合并协助医院信息科建立完善一套切实可行的信息管理制度 |
| 医院管理知识的交流与传播 | 为医院管理相关人员提供行业知识、信息，及时向院方传递医院信息发展的最新动态与新的解决方案 |
| 系统软件及数据库软件类 | 服务器操作系统安装 | 因医院新增服务器或双机所需进行的操作系统安装调试服务（医院须提供正版操作系统） |
| 操作系统修复服务 | 因服务器操作系统破坏所需进行操作系统重装或修复服务 |
| 操作系统优化及漏洞修补 | 对操作系统日志整理、安全检测、补丁修补等性能优化服务 |
| 操作系统相关维护 | DBA要注意对操作系统的监控: ●文件系统的空间使用情况(df -k)，必要时对Oracle的警告日志及TRC文件进行清理 ●如果Oracle提供网络服务，检查网络连接是否正常 ●检查操作系统的资源使用情况是否正常 ●检查数据库服务器有没有硬件故障，如磁盘、内存报错 |
| 数据库的安装调试 | 因医院新增服务器、双机、工作站或硬件破坏等所需进行的数据库安装调试服务（医院需提供正版数据库系统） |
| 数据迁移服务 | 因医院硬件环境改变，需要对原有数据库及数据转移到其它系统上运行的服务 |
| 数据库备份 | 根据医院确认的数据备份方案，进行数据备份方式的设置，并测试数据备份的有效性 |
| 数据库灾难恢复 | 当系统出现灾难性事故后，对系统数据进行恢复服务，用户须提供有效的备份数据，否则将不保证数据完全恢复，只能将损失减到最小 |
| 数据库性能优化 | 定期对数据库进行性能测试，优化参数设置及日志清除等，提高数据库性能 |
| 数据库安全检查 | 定期对数据备份的有效性、表空间大小、硬件支撑能力、数据库的安全隐患等进行检测，并及时进行相应设置及补丁修补 |
| 信息系统安全评估 | 对医院网络系统的运行安全及数据安全等级进行评估，出据评估报告，并提供安全解决方案 |
| Oracle警告日志文件监控 | Oracle在运行过程中，对警告日志文件(alert\_SID.log)中记录数据库的一些运行情况进行监控及处置 |
| 数据库表空间使用情况监控 | DBA应该及时了解表空间的碎片和可用空间情况，以决定是否要对碎片进行整理或为表空间增加数据文件。 定期进行索引和碎片整理，保证索引的有效性 |
| 查看数据库的连接情况 | 定时对数据库的连接情况进行检查，看与数据库建立的会话数目是不是正常，同时，对一些“挂死”的连接，需要DBA手工进行清理 |
| 控制文件的备份 | 在数据库结构发生变化时，如增加了表空间，增加了数据文件或重做日志文件这些操作，DBA应及进行控制文件的备份 |
| 检查数据库文件的状态 | 及时查看数据库中数据文件的状态(如被误删除)，根据实际情况决定如何进行处理 |
| 检查数据库定时作业的完成情况 | 当数据库使用了Oracle的JOB来完成一些定时作业，则要对这些JOB的运行情况进行检查 |
| 数据库坏块的处理 | 当Oracle数据库出现坏块时，代表坏块所在数据文件的绝对文件号，代表坏块是数据文件上的第几个数据块出现这种情况时，需检测硬件及操作系统上的故障，排除数据库原因时，需对发生坏块的数据库对象进行处理。 |

注：标▲为关键指标项，如不满足严重负偏离影响投标产品服务、性能的经半数以上评委认定，本项不得分。

**四、实施及售后服务要求：**

**（1）售后服务要求：**

1、售后服务机制

1.1.供应商应提供全方位的服务，包括：技术咨询、操作培训、系统维护、数据库调优等。

1.2.有专门的服务队伍，以确保服务畅通和高效，实行项目经理负责制。

1.3.有完备的跟踪服务制度，通过定期的电话回访、走访等方式对服务进行跟踪，以保证客户满意。

2、售后服务体系

2.1.供应商应拥有专业的开发团队，在项目实施前后为用户提供一致的技术支持体验，其中包括技术咨询、实施指导、运行维护和定期回访等，能解决项目运行过程中的技术问题。

2.2对项目实行“首问负责制”，即对于采购人所提出的需要解决和服务的问题，只要将该问题对售后服务部门内任何一位员工反映即可得到主动式服务。

3、售后服务方式

3.1.电话支持，为使用方提供 24 小时×7 天的全方位服务，除了提供公司的技术服务支持电话外，还应注明项目主要技术成员的移动电话，用于双方及时沟通并解决问题，电话支持即时响应。

3.2.现场服务，对于电话不能很好解决及其他必须亲临现场服务的内容，供应商应在第一时间根据具体情况迅速安排人员24小时内快速到达现场提供服务。

3.3远程服务，供应商可借助网络工具远程实时维护系统，如 QQ、微信远程协助等功能对采购人系统进行远程实时系统维护及操作指导，帮助采购人快速解决遇到的大多数软件及系统方面的问题。

4、售后服务范围

4.1.提供相关帮助文档，开展相关培训；

4.2.日常运行中的故障排除及维护；系统所处网络环境、主机及其他外设适配带来的调整工作；系统与其他软件适配带来的调整工作；

4.3.随着软件产品不断的更新换代，主动及时地给采购人发放升级信息等相关资料，根据采购人需求为其提供个性化升级服务；

4.4.其他可通过远程协助解决的技术问题；

5、售后服务维保要求：提供/年免费质保服务。